2014. 4 **INFORMATION**

フリーダイヤル
0120-33-5500

*ガス石油機器PLセンター*

*〒 101-0046 東京都千代田区神田多町2-11*
*TEL 03-3255-6366 ／ FAX 03-3252-6106*

## 【1】相談受付の概要

(1)受付件数

受付件数は28件で前年同月の15件に対して186．7%

(2)特　　徴

◇ 事故クレームは、28年前に製造されたカートリッジガスこんろを点火した直後、炎が上がり頭髪が少し焼けたの1件。

◇ 品質クレームは0件。

◇ 一般相談は、約半年前に設置した暖房用石油ボイラーのリモコンタイマーが誤作動するので、リモコンとボイラー本体を新品交換をしてもらったが改善されない。どうすべきか等3件。

◇ 問合せは、11年使用の石油ストーブの給油タンクの口金を変形させてしまいメーカーに購入を申し出たが、部品保有期間を過ぎているため供給不能と言われ不満等24件。

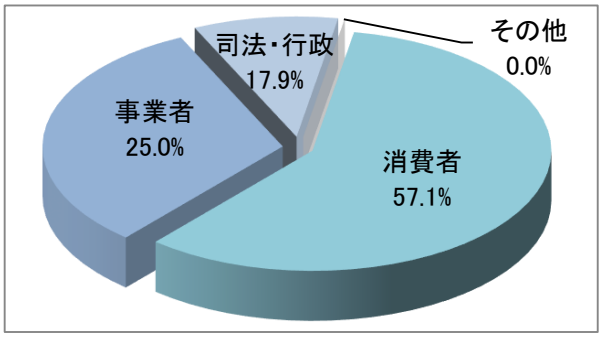
## 【2】受付実績合計

2－1)平成26年4月度

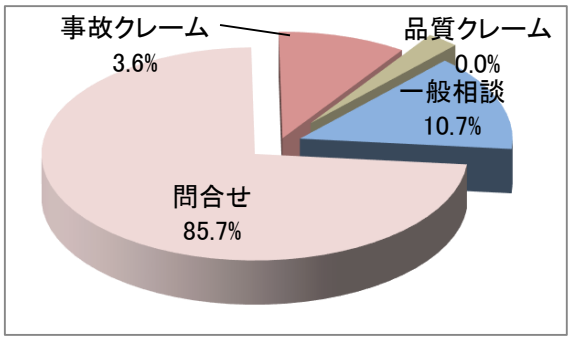
| 相談者/内容 | 事故クレーム | 品質クレーム | 一般相談 | 問合せ | 計（構成比） |
|---|---|---|---|---|---|
| 消費者 | 0 | 0 | 3 | 13 | 16 （57.1） |
| 事業者 | 1 | 0 | 0 | 6 | 7 （25.0） |
| 司法・行政 | 0 | 0 | 0 | 5 | 5 （17.9） |
| その他 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 （0.0） |
| 計（構成比） | 1 （3.6） | 0 （0.0） | 3 （10.7） | 24 （85.7） | 28 （100.0） |

注）前年同月の受付件数は15件、事故クレーム件数は1件

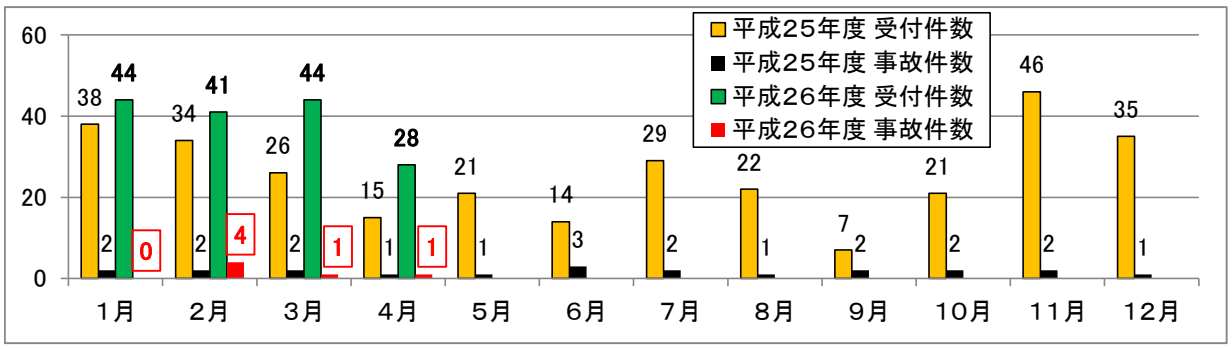
2－2）相談者別構成比




2－3)相談内容別構成比




2－4）受付件数及び事故クレーム件数推移



## 【3】主な関係行事

（1） 委員会：ガス石油機器PLセンター 運営委員会（ 4/8 ガス石油機器会館7階会議室 ）

（2） 消費生活センター訪問

・愛知県中央県民プラザ、名古屋市消費生活センター、岐阜市消費生活センター（4/21）

## 【4】事故クレーム

① カートリッジガスこんろから炎が上がり、使用者の頭髪が少し焼けた。

◇ 28年前に製造のカートリッジガスこんろに点火後すぐに炎が上がり、使用者の頭髪が少し焼けた。メーカー担当者が訪問し確認したところ、こんろ用容器をセットするとガスが漏れることを確認。交渉が難航しているため、調査をお願いしたい。

（申出者 ： 東京都内事業者　 No. 14042101　事故発生地域は三重県内）

◆ 外部検査機関で調査中。

## 【5】未解決の案件処理状況（インフォメーションで掲載した事故案件）

| 案　件 | グリル付ガスこんろで調理中、突然火柱が上がり、顔に火傷を負った。 | |
|---|---|---|
| インフォメーション掲載月 | 2014年2月号 | 〔申出概要〕<br>ガスこんろの右こんろ（大バーナー）にて調理中、突然火柱が上がったので、あわてて消火した。その際、こんろ上部にある換気扇フィルターと髪の毛が焦げ、顔に火傷を負った。調査をお願いしたい。 |
| 発生月 | 2014年2月 | |
| 受付 No | 14022405 | |
| 申出者 | 東京都内事業者 | |
| 解決・処理月 | 2014年4月 | |
| 外部検査機関とともに調査したところ、当該製品には不具合は確認されなかった。今回の事故原因としては、当該こんろの近辺に放置されたライターによるものと推測する。ライターの引火実験を実施したところ、こんろバーナーとライターの離隔距離、調理内容やライターの残ガス量等の違いにより、引火時の炎の状態には差異があるが、ライター本体が溶融してガスが噴出し、引火することが確認された。取扱説明書には警告表示として「機器の上や周囲には可燃物や引火物を置かない、近づけない」「機器の周囲では引火のおそれのあるものを使用しない」と記載されており、今後はライター等を周辺に放置せず安全に使用するよう注意喚起をした。 | | |

| 案　件 | グリル付ガスこんろのグリルで魚を焼いていたらグリル部ガラスが割れ、両足裏を怪我。 | |
|---|---|---|
| インフォメーション掲載月 | 2014年2月号 | 〔申出概要〕<br>グリル付ガスこんろのグリルで魚を焼いていたところ、10～15分でグリル部のガラスが割れた。庫内が真っ赤に燃えていたので消火作業をしたため、フローリングが水浸しになり汚損し、割れたガラスで両足裏を怪我した。調査をお願いしたい。 |
| 発生月 | 2014年1月 | |
| 受付 No | 14022604 | |
| 申出者 | 東京都内事業者 | |
| 解決・処理月 | 2014年4月 | |
| 外部検査機関とともに調査したが、延べ44分間使用（タイマーが22分で作動）しても再現しなかった。当該こんろのグリルは購入後初めて使用したものであったため、グリル庫内に油等の可燃物はなかったと思われるが、事故発生後にグリル受け皿と外装を掃除されたことにより汚損状態が確認できないため、今回の事故に至った原因は特定できない。今後、安全に正しく使用してもらうため、取扱説明書の危険表示、警告内容、注意事項を理解した上で使用してするよう注意喚起をした。 | | |

| 案　件 | カートリッジガスこんろを使用中、突然容器が爆発し壁に穴が開いた。 | |
|---|---|---|
| インフォメーション掲載月 | 2014年2月号 | 〔申出概要〕<br>　カートリッジガスこんろに直径20cmの片手鍋をのせておでんを加熱していた。約3分後、突然カセットこんろ用容器が爆発し、その一部が吹き飛び壁に穴が開き、こんろも破損した。被害補償をしてほしいが、どうしたらよいだろうか。 |
| 発生月 | 2014年1月 | |
| 受付 No | 14022804 | |
| 申出者 | 千葉県内消費者 | |
| 解決・処理月 | 2014年4月 | |

　外部検査機関とともに調査したところ、同時期に購入した未使用の容器の寸法及び容器バルブの寸法は基準値内であり、気密試験でもガス漏れはなかった。これまで当該こんろ及び容器は問題なく使用されていることからも不具合があったとは思えない。　事故当時の状況から判断すると、何らかの拍子に電熱器のｽｲｯﾁが入り、その上で使用していた当該こんろが加熱されたことにより容器圧力が上昇して爆発したと推測される。今後はカートリッジガスこんろに適合する容器を使用し、電熱器等のｽｲｯﾁが誤作動しないようカバーをつける等の提案をした。

以　上